グループ等名称：

【様式6-5】

事業計画書

５　利用者サービス向上の取組、セルフモニタリング及び近隣対応

|  |
| --- |
| * 施設全体の利用者サービスの向上及び近隣対応の考え方及び取組内容について、具体的に記述してください。 * 記述に当たっては、次の事項等を含めて記述してください。  1. 利用者サービスの向上の取組    * 利用者の意見、要望等の収集及び把握の方法（アンケート調査の実施等）    * 利用者の意見、要望等の取扱い及び対応の方法    * 高齢者、障害者等に対するバリアフリーのための対応方策（サービス提供の側面から記述してください。）    * 利用者からの苦情及びトラブルへの対応（想定される苦情及びトラブルを示し、事前防止策、対応方針等を具体的に記述してください。） 2. セルフモニタリング   　　〇セルフモニタリングの実施体制及び実施方法  　　〇セルフモニタリングによるサービスの向上、リピーターの獲得、施設利用の促進への反映  ③　近隣対応   * + 近隣からの苦情及びトラブルへの対応（想定される苦情及びトラブルを示し、事前防止策、対応方針等を具体的に記述してください。）   + イベント開催時等に懸念される騒音に対する事前防止策 |
| ＜以下記載欄＞ |